



ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของ
กรมโยธาธิการและผังเมือง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

โดย
สำนักงานสถิติแห่งชาติ
และ
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมโยธาธิการและผังเมือง กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ โทร. ๐ ๒๒๙๙ ๔๓๐๐

ที่ มท ๐๗๐๕/ว ๒๕

วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

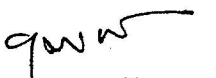
เรียน รองอธิบดี วิศวกรใหญ่ ผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้านสถาปัตยกรรม ผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้านการผังเมือง
ผู้ตรวจราชการกรม ผู้อำนวยการสำนัก ผู้เชี่ยวชาญ วิศวกรฯ เชี่ยวชาญ เลขานุการกรม
ผู้อำนวยการกอง โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดทุกจังหวัด และหัวหน้าส่วนราชการที่มีฐานะเทียบเท่ากอง

ด้วยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้แจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งปรากฏผลการสำรวจ
ในภาพรวมเท่ากับ ๔.๓๖๕๒ หรือร้อยละ ๘๗.๓๐ อยู่ในระดับที่ผู้รับบริการ “พอใจมาก” รายละเอียด
ตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้ ผลการสำรวจในปีนี้มีค่าสูงกว่าปีที่ผ่านมา ซึ่งได้ผลสำรวจ คือ ๔.๒๗๔๒ หรือ
ร้อยละ ๘๕.๔๘ นับว่า ผู้รับบริการของกรมฯ มีความพึงพอใจต่อการบริการของกรมฯ มากขึ้น เป็นผลจาก
ความร่วมมือร่วมใจของเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงาน ทำให้ปรากฏผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมฯ มีค่าสูงขึ้น
แต่อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการก็ยังให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ทุกหน่วยงานของกรมฯ จะต้องพิจารณาดำเนินการ
ปรับปรุงอีกตามความเหมาะสม เพื่อให้การบริการมีคุณภาพยิ่งขึ้น ตามข้อเสนอแนะจากผลสำรวจฯ ในเรื่อง

๑. การตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน
๒. การติดตามความก้าวหน้าของงาน
๓. การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่พักรอ ห้องรับประทานอาหารว่าง
๔. การเพิ่มป้าย/สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ให้มากกว่าเดิม
๕. การเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ
๖. การทำงานเป็นทีมเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดของงาน

โดยให้ดำเนินการแล้วเสร็จ และรายงานพร้อมภาพประกอบให้กองเผยแพร่ฯ ภายในวันที่ ๒๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๕
เพื่อให้การบริการของกรมฯ มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

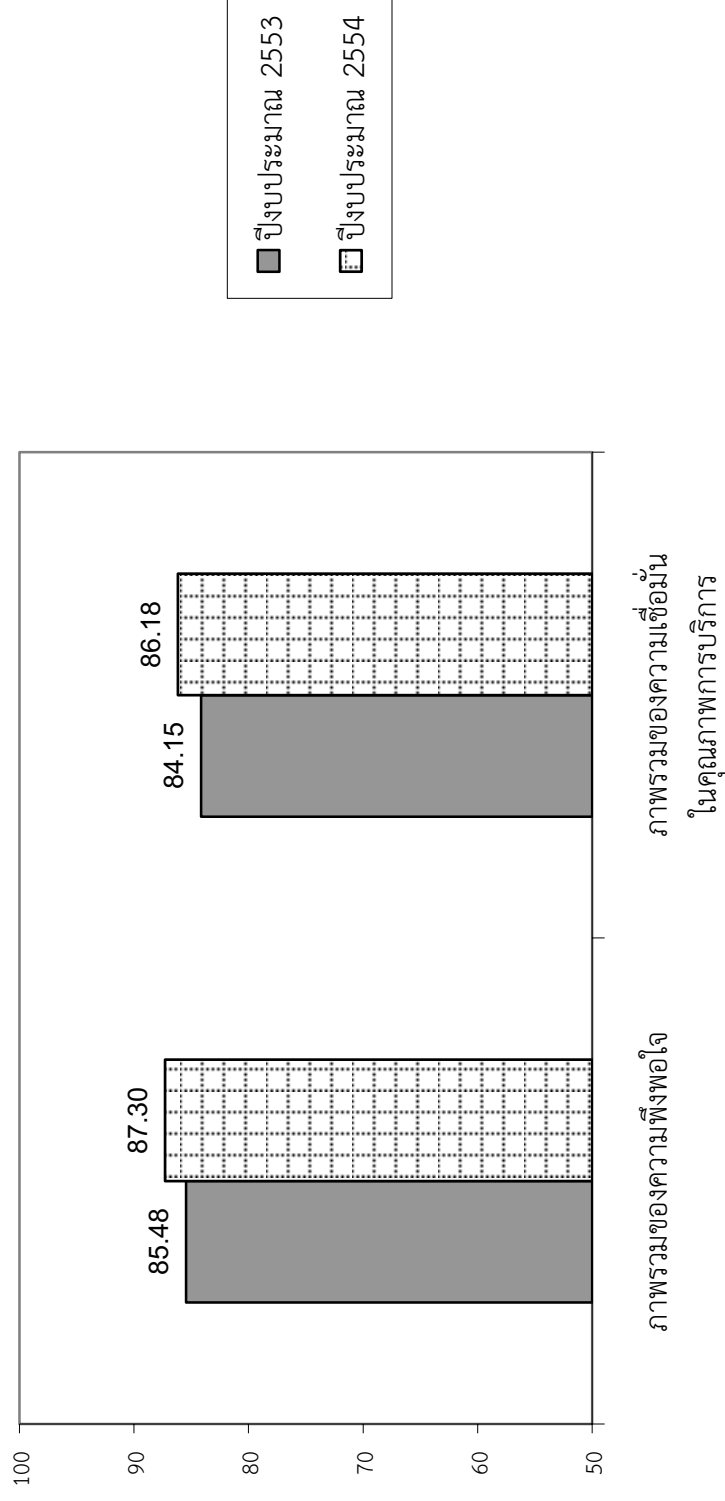
จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ


(นายอุดม พัวสกุล)

อธิบดีกรมโยธาธิการและผังเมือง

แผนภูมิเปรียบเทียบผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ
ในเรื่องเกี่ยวกับผลสรุปการให้บริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2554

ค่าความพึงพอใจและความเชื่อมั่น

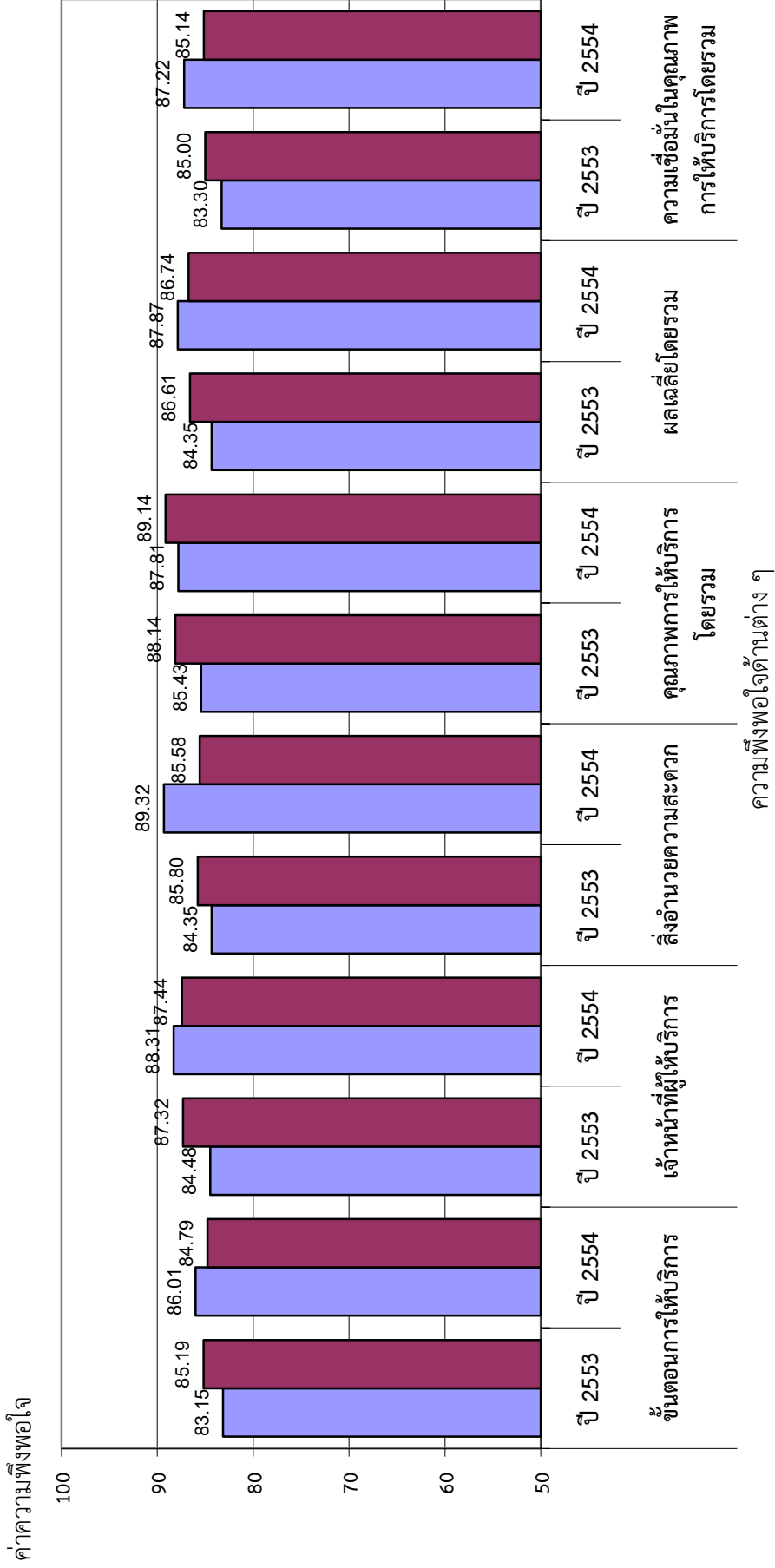


ตารางเปรียบเทียบผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ และ พ.ศ. ๒๕๕๔

งานบริการ	ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ						ผลเฉลี่ยโดยรวม ทั้ง ๒ งานบริการ	ความเชื่อมั่นในคุณภาพ การให้บริการ เฉลี่ยรวม ทั้ง ๒ งานบริการ	ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ ปี ๒๕๕๔		
	กระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ		เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก					คุณภาพ การให้บริการ โดยรวม	
	ปี ๒๕๕๓	ปี ๒๕๕๔	ปี ๒๕๕๓	ปี ๒๕๕๔	ปี ๒๕๕๓	ปี ๒๕๕๔				ปี ๒๕๕๓	ปี ๒๕๕๔
1. การให้คำแนะนำปรึกษา ในด้านเกี่ยวกับ กฎหมายควบคุมอาคาร	๔.๑๕๗๔	๔.๓๐๐๖	๔.๒๒๔๐	๔.๔๑๕๗	๔.๒๑๗๓	๔.๒๒๑๖	๔.๓๕๓๔	๔.๓๖๑๐	- การตรงต่อเวลาในการ ปฏิบัติงาน - การติดตามความก้าวหน้า ของงาน - การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องรับประทานอาหาร		
	๘๓.๑๕	๘๖.๐๑	๘๔.๔๘	๘๘.๓๑	๘๙.๓๒	๘๕.๔๓	๘๗.๘๗	๘๗.๓๐			
2. การตรวจสอบ การใช้ประโยชน์ที่ดิน ตามกฎหมายกระทรวง ผังเมืองรวม	๔.๒๕๙๗	๔.๒๓๙๕	๔.๓๖๖๒	๔.๓๗๒๑	๔.๒๗๙๑	๔.๔๐๖๙	๔.๓๓๗๐	๔.๒๕๙๘	- การเพิ่มป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ให้มากกว่าเดิม - การเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ - การทำงานเป็นทีม เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดของงาน		
	๘๕.๑๙	๘๔.๗๙	๘๗.๓๒	๘๗.๔๔	๘๕.๘๘	๘๘.๑๔	๘๖.๗๔	๘๖.๑๔			

แผนภูมิเปรียบเทียบผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ
ในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2554



■ การให้คำแนะนำบริการในด้านเกี่ยวกับกฎหมายควบคุมอาคาร ■ การตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงผังเมืองรวม

รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

กรมโยธาธิการและผังเมือง

กระทรวงมหาดไทย

สำนักงานสถิติแห่งชาติ และ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

รายงานผลการสำรวจฉบับนี้ ใช้สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น
ห้ามมิให้นำไปเผยแพร่ต่อโดยไม่ได้รับอนุญาต

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ซึ่ง ก.พ.ร. โดยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้พิจารณาคัดเลือกงานบริการ 2 งาน คือ งานบริการให้คำแนะนำ ปรีกษาในด้านเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร และงานบริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงผังเมืองรวม

ในการสำรวจครั้งนี้ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ทำการสำรวจ 2 ส่วน คือ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ และความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน - 31 สิงหาคม พ.ศ. 2554 สรุปประเด็นที่สำคัญได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของงานบริการทั้ง 2 งาน คะแนนจากการสำรวจคิดเป็น 4.3652 คะแนน หรืออยู่ที่ร้อยละของคะแนน 87.30 ซึ่งจำแนกในแต่ละงานบริการได้ ดังนี้

1.1 งานบริการให้คำแนะนำ ปรีกษาในด้านเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 97.87 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด

1.2 งานบริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงผังเมืองรวม อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 86.74 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นคุณภาพของการให้บริการมากที่สุด

2. ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในภาพรวมของงานบริการทั้ง 2 งาน คะแนนจากการสำรวจคิดเป็น 4.3090 คะแนน หรืออยู่ที่ร้อยละของคะแนน 86.18 ซึ่งจำแนกในแต่ละงานบริการได้ ดังนี้

2.1 งานบริการให้คำแนะนำ ปรีกษาในด้านเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 87.22 โดยมีความเชื่อมั่นในประเด็นการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมากที่สุด

2.2 งานบริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงผังเมืองรวม อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 85.14 โดยมีความเชื่อมั่นในประเด็นการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมากที่สุด

เมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง (ร้อยละ 87.30) เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 แล้วได้เท่ากับ 5.0000 คะแนน